

PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK PADA ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PERUSAHAAN MASUK BURSA EFEK INDONESIA)

Choiriyah

Siti Ragil Handayani

Maria Goretti Wi Endang NP

(Ps Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 105030400111017@mail.ub.ac.id)

ABSTRACT

The purpose of this research is to know simultan and partial influence of taxpayer's trust on account representative toward to tax compliance. Taxpayers trust represented by three variables: ability, benevolence and integrity. The method used in this research is explanatory research method, using a questionnaire as a data tool that distributed directly to 93 respondents. Analysis data in this study using descriptive analysis and multiple linear regression analysis aided by SPSS software version 17. The results of this paper indicated that ability variable, benevolence variable and Integrity variables simultaneously have a significant effect toward taxpayer compliance but partially only ability and benevolence variable has a significant effect toward tax compliance. So that Account representative required to have ability, benevolence and integrity in order to improve tax compliance.

Keywords: trust, ability, benevolence, integrity, account representative, tax compliance

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Hal ini selaras dengan misi yang diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku otoritas pajak untuk menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak guna menunjang kemandirian pembiayaan Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN) (Iswahyudi dalam Harinurdin, 2009). Kontribusi penerimaan pajak terhadap negara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Thn	Target Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Pendapatan Negara (Triliun Rupiah)	Persentase Realisasi Penerimaan Pajak terhadap Total Pendapatan Negara (%)
2009	620	620		73,2
2010	743	723,3	992,2	72,9
2011	878,7	872,6	1.165,3	74,9
2012	1.032,6	980,1	1.292,1	75,9

Sumber: Kementerian Keuangan RI (2012)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2009-2012 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 70%. Upaya meningkatkan penerimaan pajak disetiap tahunnya, DJP melakukan Reformasi Perpajakan di Indonesia yang dilaksanakan pada tahun 1983. Pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern. Ciri khas dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah adanya Account Representative (AR). AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Suparman, 2008). Setiap AR harus profesional dan memiliki knowledge, skills, dan attitude yang telah distandardisasi (Pandiangan, 2008; 28).

Bagi WP, AR berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh WP akan mempunyai AR yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh WP dengan menekankan pada fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional sebagai perwujudan customer satisfaction dan good corporate governance, kepuasan WP dapat meningkat. Kepuasan WP

sebagai pelanggan atau ketidakpuasannya dapat menjadi refleksi kinerja AR.

Kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara organisasi dengan pelanggan. Selain itu juga merupakan aset penting dalam membangun hubungan jangka panjang. Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas - kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (Luarn dan Lin, 2003:156).

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Mayer *et al.*, Rofiq, 2009:32). Berdasarkan survei dari berbagai lembaga independen terkemuka seperti KPK misalnya menunjukkan bahwa nilai total integritas DJP sebesar 7,65 jauh lebih besar dari standar minimal integritas yang ditetapkan sebesar 6,0 dan juga jauh lebih baik daripada nilai rata-rata integritas 15 unit layanan vertikal tujuh instansi pemerintah dan BUMN yang disurvei yaitu 6,4 dengan skala nol sampai sepuluh. Fakta statistik dan survei menunjukkan bahwa:

Direktorat Jenderal Pajak terus meningkat kinerjanya dari tahun ke tahun sejak reformasi pajak digalakan, namun selama masyarakat belum percaya penuh bahwa para pejabat negara di Indonesia mendayagunakan uang pajak untuk kemaslahatan bangsa dan negara dan bukan untuk kepentingan pribadi atau partai politik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah (Hadi, 2014).

Tax Compliance atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal Wajib Pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur (Harinurdin, 2009). Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku Wajib Pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu.

KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah KPP yang memberikan pelayanan terhadap kepentingan perpajakan perusahaan-perusahaan

masuk bursa, termasuk mengadministrasikan urusan perpajakan perusahaan-perusahaan tersebut serta menggali potensi perpajakannya. Berdasarkan data tahun 2012, penerimaan KPP Perusahaan Masuk Bursa mengalami penurunan dibandingkan tahun 2011. Pada tahun 2011 mencapai 95,39% dari target Rp 20,44 triliun atau sebesar Rp 19,5 triliun. Pada tahun 2012, penerimaan pajak sebesar Rp 17,4 triliun atau 77,91% dari target 2012 sebesar Rp 22,35 triliun dan pemerintah menargetkan penerimaan pajak tahun 2013 dari perusahaan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia sebesar Rp 113 triliun dari total penerimaan negara dari sektor pajak sebesar Rp 980,1 triliun di tahun 2012 seperti yang dikatakan Fuad Rahmany (El Hida, 2013).

"*Tax gap* merupakan besarnya sejumlah penerimaan pajak yang hilang karena adanya ketidakpatuhan dari Wajib Pajak, yang bentuknya berupa penghasilan yang tidak dilaporkan (*underreported income*) maupun pengurang penghasilan yang lebih dilaporkan (*overstated deductions*)" (Sommerfeld *et al.*, dalam Santoso, 2008). Menurut Pongtulan (2010) dalam Berutu dan Harto (2013), besarnya *tax gap* mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*), semakin besar *tax gap* menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak semakin buruk, sedangkan semakin kecil *tax gap* menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak semakin baik. Perkembangan menunjukkan bahwa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak tidak hanya terfokus pada pembayar pajak, tetapi juga terfokus pada profesional di perusahaan yang ahli di bidang perpajakan (*tax professional*) (Magro, Spilker *et al.*, dalam Mustikasari 2007).

Inilah yang menjadi dasar peneliti mengambil judul "**Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)**"

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu

Suryadi (2006) yang berjudul Model kausal pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap penerimaan pajak. Hasil dari penelitian menunjukkan kesadaran wajib

pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh signifikan sedangkan kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Suhendra (2010) yang berjudul pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepatuhan dan pemeriksaan pajak berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap penerimaan pajak.

Widodo (2012) yang berjudul pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai petugas pajak, kepercayaan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan sedangkan persepsi Wajib Pajak mengenai petugas pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Teori Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro dalam Resmi (2009:1) menjelaskan “pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”

Beberapa sistem pemungutan, yaitu *official assesment system*, *self assesment system*, dan *with holding system*. Mekanisme pemungutan dan pemotongan pajak harus memenuhi persyaratan empat asas (Smith dalam Prawoto, 2010; 56) yaitu asas *equalit*, asas *certainity*, asas *convenience of payment* dan asas *efficiency*.

Pajak memiliki peranan yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran negara termasuk pengeluaran pembangunan.

Teori Account Representative

Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak

tertentu. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 menimbang bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi moderen, telah ditetapkan adanya *Account Representative* yang mengemban tugas ekstensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Tugas dan fungsi *Account Representative* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pegawai penghubung (*liaison officer*) yang menjadi tanggungjawab untuk seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PPnBM, PBB, BPHTB).
2. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban di bidang perpajakan (*voluntary compliance*).
5. Berkewajiban member data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum (dengan persetujuan tertulis Kepala Kantor).
6. Berkewajiban memutakhirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
7. Melaporkan seluruh kegiatan yang dilakukan kepada atasannya langsung.

Teori Kepercayaan

Kepercayaan (*trust*) didefinisikan sebagai kepercayaan yang timbul karena pelanggan merasa puas dan nyaman atas pemenuhan tanggungjawab pemberi barang dan jasa. Kepercayaan merupakan kerelaan atas ketersediaan untuk melakukan pertukaran dengan *partner* yang dipercaya, karena keandalan dan integritasnya. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif

(Crosby *et al.*, 2000 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:349).

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:350). Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas, kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (Luarn dan Lin, 2003:156).

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Mayer *et al.*, dalam Rofiq, 2009:32). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana *Account Representative* mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa Wajib Pajak memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dalam melakukan transaksi. Kim dan Tadisina (2003) menyatakan bahwa *ability* meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan. Kepercayaan yang suatu mitra mempunyai ketrampilan yang perlu untuk lakukan suatu tugas (Coetzee & Eloff, 2005:498).

2. Niat baik (*Benevolence*)

Niat baik merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan dengan konsumen. Menurut Kim dan Tadisina(2003), *benevolence* meliputi “perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima”. Seseorang dapat bersandar pada kehendak baik lain untuk bertindak minat seseorang terbaik. (Hoy & Tarter, 2004:254)

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual

dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kim dan Tadisina (2003) mengemukakan bahwa “*integrity* dapat dilihat dari sudut kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterus-terangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*)”. Sedangkan integritas adalah kejujuran, keadilan, dan kepercayaan yang diberikan kepada konsumen (Koeszeig, 2004:640).

Teori Kepatuhan

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (James dalam Santoso,2008).

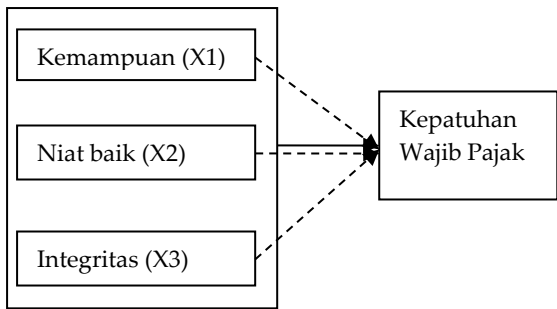
Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak (Devano dan Rahayu,2006:110) adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan

menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Hipotesis Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemampuan, niat baik, integritas dan kepatuhan Wajib Pajak. Model penelitian yang digunakan adalah :



Gambar 1. Model Hipotesis

Berdasarkan model hipotesis diatas, dihasilkan 2 hipotesis yakni:

- H1. Terdapat pengaruh secara simultan atara variabel kemampuan, niat baik dan integritas terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa
- H2. Terdapat pengaruh secara parsial atara variabel kemampuan, niat baik dan integritas terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research*. Jenis penelitian ini digunakan karena peneliti berupaya memberikan penjelasan tentang hubungan yang terjadi antara variabel-variabel dan menguji hipotesa yang dirumuskan sebelumnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93 Wajib Pajak terdaftar di KPP Perusahaan Masuk Bursa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kemampuan, niat baik dan integritas terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa variabel Kemampuan (X1), Niat Baik (X2) dan Integritas (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini dapat dilihat melalui nilai sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$, nilai sig. lebih

kecil daripada α yaitu 0,000 (<0.05). Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan, Niat Baik dan Integritas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.842	3	37.947	9.161	.000 ^a
	Residual	368.674	89	4.142		
	Total	482.516	92			

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Usaha dari DJP melaksanakan modernisasi perpajakan dengan ciri khas utama adanya *Account Representative* yang bekerja secara profesional sebagai perwujudan *good corporate governance* membuat kepatuhan Wajib Pajak meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dinyatakan oleh Togler dan Scheinder (2004) tingkat kepercayaan berpengaruh positif terhadap *tax morale* warga Austria dan tingkat kepatuhan sangat ditentukan dari moral perpajakan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang percaya dengan pemerintah menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dibandingkan dengan yang tidak percaya. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Scholz dan Lubell (1998), tingkat kepercayaan Wajib Pajak di Amerika terhadap pemerintah menentukan tingkat kepatuhan. Dengan demikian kepercayaan individu dalam hal ini Wajib Pajak mempengaruhi dorongan untuk berkomitmen dan patuh terhadap peraturan yang berlaku.

Pengaruh Kemampuan (X1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa t_{hitung} variabel kemampuan (X1) terhadap variabel kepatuhan(Y) adalah 3,323. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,323 > 1,67$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa kemampuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, kemampuan *Account*

Representative dalam melaksanakan tugasnya mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.764	2.399		9.905	.000
X1	.238	.072	.369	3.323	.001
X2	.178	.090	.262	1.980	.051
X3	-.116	.087	-.160	-1.327	.188

Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Kemampuan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan yang terbaik mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar, Yuli, Saryadi dan Sari (2012:7) pelayanan yang dilakukan fiskus di KPP Semarang Tengah sangat baik sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $4.466 > 1.661$, yang artinya kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan.

Pengaruh niat baik (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel X2 terhadap variabel Y adalah 1,980. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,980 > 1,67$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Niat baik (X2) *Account Representative* berpengaruh secara positif walaupun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Artinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, niat baik *Account Representative* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Niat baik *Account Representative* dalam memberikan perhatian, berbagi informasi dan dapat diharapkan dirasakan masih kurang. Hal ini dapat terlihat dari jumlah *Account Representative* yang menangani Wajib Pajak. Tahun 2012, jumlah Wajib Pajak terdaftar ada 24,812 juta sedangkan jumlah pegawai pajak 31.316 orang. Dari jumlah pegawai tersebut,

hanya 6.285 orang *Account Representative* atau petugas di lapangan yang mengingatkan para Wajib Pajak, badan maupun perorangan agar menaati kewajibannya. Berdasarkan angka tersebut, seorang *Account Representative* akan menangani 3.948 Wajib Pajak. Dibandingkan dengan negara maju yang pendapatan pajaknya sangat baik, komposisi pegawai pajak Indonesia sangat tertinggal. Seorang petugas pajak (*Account Representative*) menangani 3.948 Wajib Pajak. Di Jerman yang berpenduduk 80 juta, terdapat 110 ribu pegawai pajak. Seorang pegawai pajak menangani 727 orang. Australia ada 25 ribu pegawai pajak untuk menangani 25 penduduk, perbandingannya 1:1.000, dan Jepang, 66 ribu pegawai pajak menangani 120 juta penduduk atau 1 berbanding 1.818. Sedangkan Indonesia, 31 ribu pegawai pajak menangani 240 juta penduduk, 1:7.700 orang.(Ambarita,2013)

Niat baik *Account Representative* selaku petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak dengan melakukan komunikasi yang baik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mustikasari (2007) menyebutkan niat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Namun karena ketimpangan jumlah *Account Representative* dengan Wajib Pajak yang ditangani membuat variabel niat baik berpengaruh secara positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

Pengaruh Integritas (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,327. Artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,327 < 1,67$). Dengan demikian H_1 ditolak dan H_0 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Integritas (X3) *Account Representative* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas sig. variabel integritas (X3) diketahui sebesar 0,188 Artinya variabel X3 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y). ($0.188 > 0,05$).

Integritas *Account Representative* selaku petugas pajak masih dipandang sebelah mata terutama dengan munculnya kasus penggelapan

pajak sejak 2010. Peristiwa itu menimbulkan sikap apatis masyarakat sebagai bentuk melawan ketidakadilan dan ketidakpercayaan terhadap pengelolaan pajak. Tidak signifikannya pengaruh integritas terhadap kepatuhan menurut penelitian Braithwaite (2003) karena kepatuhan Wajib Pajak lebih terikat untuk kepentingan jangka pendek dari pada integritas. Kepentingan jangka pendek berkaitan dengan penerimaan pajak. Integritas dibangun saat mempertimbangkan jangka panjang. Penegakan penuh kapasitas dilakukan hanya jika Wajib Pajak telah jelas atau berulang kali mengisyaratkan keengganan untuk bekerja sama. Berdasarkan data KPP Perusahaan Masuk Bursa tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2013 mencapai 115,59% dari target yang direncanakan yakni 95%. Ini berbeda dengan hasil penelitian yang disimpulkan oleh Rusy (2007) yang menyatakan ada hubungan antara otoritas yang sah dengan kepatuhan. Persepsi yang baik terhadap otoritas yang sah akan meningkatkan kepatuhan dimana kredibilitas dan integritas sebagai faktor pendorongnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kemampuan, Niat Baik, dan Integritas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung dari berbagai penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan seperti penelitian Scholz dan Lubell (1998). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepercayaan individu dalam hal ini Wajib Pajak dapat mempengaruhi dorongan untuk berkomitmen dan patuh terhadap peraturan yang berlaku.
2. Variabel Kemampuan dan Niat Baik *Account Representative* berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara Integritas *Account Representative* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemampuan dan Niat baik seorang *Account Representative* mempengaruhi sikap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan integritas tidak berpengaruh

secara signifikan karena Wajib Pajak telah bersikap patuh. Terbukti dengan tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, maka peneliti merekomendasikan berupa:

1. Direktorat Jenderal Pajak menambah jumlah petugas pajak agar terjadi keseimbangan antara jumlah Wajib Pajak dengan petugas pajak yang menangani masalah perpajakan masing-masing Wajib Pajak.
2. Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan motivasi pegawai dengan memberikan *reward* apabila target penerimaan yang ditargetkan kepada pegawai tercapai.
3. KPP Perusahaan Masuk Bursa diharapkan meningkatkan kemampuan *Account Representative* dalam membaca laporan keuangan, pemahaman terhadap proses bisnis Wajib Pajak yang diawasi, kemauan untuk mencari data/informasi, dan pemahaman terhadap teknologi informasi sampai level tertentu guna lebih meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga penerimaan pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa dapat meningkat atau sesuai dengan target yang ingin dicapai.
4. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan sampel yang lebih banyak dan menambahkan variabel lain serta memperpanjang waktu pengamatan agar hasilnya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Siregar, Yuli, Saryadi dan Listyorini, Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro
- Ambarita, Dom D. 2013. *Fuad Rahmany Dua Tahun Mengemis Agar Pegawai Pajak Ditambah*. <http://www.tribunnews.com/bisnis/2013/12/12/fuad-rahmany-dua-tahun-mengemis-agar-pegawai-pajak-ditambah>. (diakses pada tanggal 15 mei 2014)

- Braithwaite, Valerie.2003.Tax System Integrity and Compliance.*Journal of Legal Philosophy*,Vol 13: 269-287
- Berutu, Dian Anggraeni, And Puji Harto.2013. Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wp Op). *Disertasi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Coetzee, M dan Eloff, J.H.P.2005.Antonomous Trust For Web Service.*Internet Research*, Vol. 15 :498-507
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu.2006.*Perpajakan:Konsep, Teori dan Isu*.Jakarta:Kencana.
- El Hida, Ramadhania.2013.Penerimaan Pajak Emiten Bursa Anjlok, Hanya Rp 17,4 Triliun.<http://finance.detik.com>.(diakses pada tanggal 15 Januari 2014).
- Hadi, Wiyoso.2014.Meningkatkan Kepatuhan Pajak dimulai dari Pejabat Negara.<http://www.pajak.go.id>.(diakses pada tanggal 25 Februari 2014)
- Harinurdin, Erwin.2009.Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan.*Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*,Vol. 16 No 2:96.
- Hoy, W.K. dan Tarter, C.J. 2004. Organizational justice in schools: no justice without trust. *International Journal of Educational Management*; 18(4): 250-259
- Kementerian Keuangan.2013.*Realisasi Penerimaan Pajak*.<http://kemenkeu.go.id> (diakses pada tanggal 16 Desember 2013).
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern*.
- Kim, E., dan Tadisina, S., 2003. *Customer's Initial Trust in E-Business: How to Measure Customer's Initial Trust, Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*, pp. 35-41.
- Koeszegi, S.T. 2004. Trust-building strategies in inter-organizational negotiations. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6): 640-660.
- Luarn, Pin. and Hsin-Hui Lin. 2003. A customer Loyalty Model for E-Service Context. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 4: 156 – 167
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, Universitas Hasanudin Makassar.
- Pandiangan, Liberti.2008.*Moderenisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prawoto, Agus.2010.*Pengantar Keuangan Publik*..Yogyakarta: BPFE.
- Resmi, Siti.2009.*Perpajakan Teori dan Kasus*.Jakarta: Salemba Empat.
- Rofiq, Ainur.2007.Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce.*Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Rusy, Nadia.2007.Pengaruh Kekuasaan Atasan Terhadap Komitmen Karyawan Pada Perusahaan dan Kepatuhan Karyawan Pada Atasan Di PT Zebra Nusantara Tbk. Surabaya.*Skripsi Fakultas Ekonomi STIE Perbanas*
- Santoso, Wahyu.2008.Analisis Resiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 1, 2:5-32.
- Scholz, John, T & Lubell, M.1998.Adaptive Political Attitude: Duty, Trust and Fear as Monitors of Tax Policy.*American Journal of Political Science*.42, 398-417
- Suhendra, Euphrasia Susy. 2010. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15. Universitas Gunadarma*
- Suparman, Raden.2008.*Reformasi Perpajakan*.<http://pajaktaxes.blogspot.com> (diakses pada tanggal 28 november 2013)
- Suryadi.2006.Model Hubungan Kausanl Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.*Jurnal Keuangan Publik Vol. 4 No. 1*
- Torgler, Benno & Scheneider, F.2004.*Attitudes towards paying taxes in Austria: An empirical*

analysis.Kertas kerja Yale Centre for Internasional And Area Studies, Leither Program in Internasional and Comparative Political Economy.

Widodo, Puspita Rahayu.2012.Pengaruh Persepsi Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Waji Pajak.*Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Surabaya*.

Yulianto, Gatot dan Purwanto Waluyo.2004. Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Tekhnikal, Kualitas Fungsional dan Nilai pelanggan pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang. *Telaah Manajemen Vol 1, Edisi 3 Magister STIE Stikubank Semarang*.